

Cloud CIRCUS Fullstar 紹介資料



導入アカウント数

35,000



ツール継続率

99.6%



既存顧客からの
エクспанション

50%以上



自社開発SaaS

11 ツール

15年以上のSaaS開発・カスタマーサクセス経験

2006年からSaaSを自社で開発、提供を行い、
現在は11のツールを扱っています。

日本でまだ「カスタマーサクセス」という言葉が存在しない頃から
カスタマーサクセスに取り組み、伴走支援を行ってきました。



プロダクトツアーツール
国内シェア

No.1

※当社調べ



ツール継続率

98.6%

※2022年9月末日時点



BtoB SaaS企業支援

164社

※2022年9月末時点



NPSスコア

16.7

※2022年9月末時点・Fullstar有料プランのみ

自社のSaaS経験をベースに開発したCS管理ツール

ノーコードで「チュートリアル作成」できる機能を備えつつ、
カスタマーサクセスでの成果を上げるための機能が豊富です。
チュートリアルだけに留まらないカスタマーサクセス体制作りを支援します。

国内BtoB SaaS企業への
Fullstar導入実績は

240社

(2022.10月末)



※各社のリリース等の情報から試算

DIGITAL SHIFT

 **reservia**

 **HR CLOUD**

 **CAM CORPORATION**

 **fileforce®**

 **塾スマ**

クラウドサーカス株式会社（英名：Cloud CIRCUS, Inc.）

資本金	150,000千円
役員	代表取締役CEO 北村健一 代表取締役COO 金井章浩
取締役	小友 康広 日永 博久
監査役	植松 崇夫
従業員数	233名（社員171名、契約社員・スタッフ62名）※2021年7月1日時点
事業内容	デジタルマーケティングSaaS「クラウドサーカス」の開発・販売及び、 デジタルマーケティングに関するコンサルティング・受託業務
本社住所	〒163-0919 東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス21F
支店	大阪支店・福岡支店・lizuka Base



クラウドサーカス株式会社

Cloud CIRCUS CSM「Fullstar（フルスタ）」責任者

橋口 浩暉(Hashiguchi Kohki)

NHK(日本放送協会) おはよう日本 出演(2021.2)

株式会社NTTドコモ「Biz Solution by docomo」寄稿

ITMedia寄稿「営業視点の顧客サクセス」連載 (全3回)

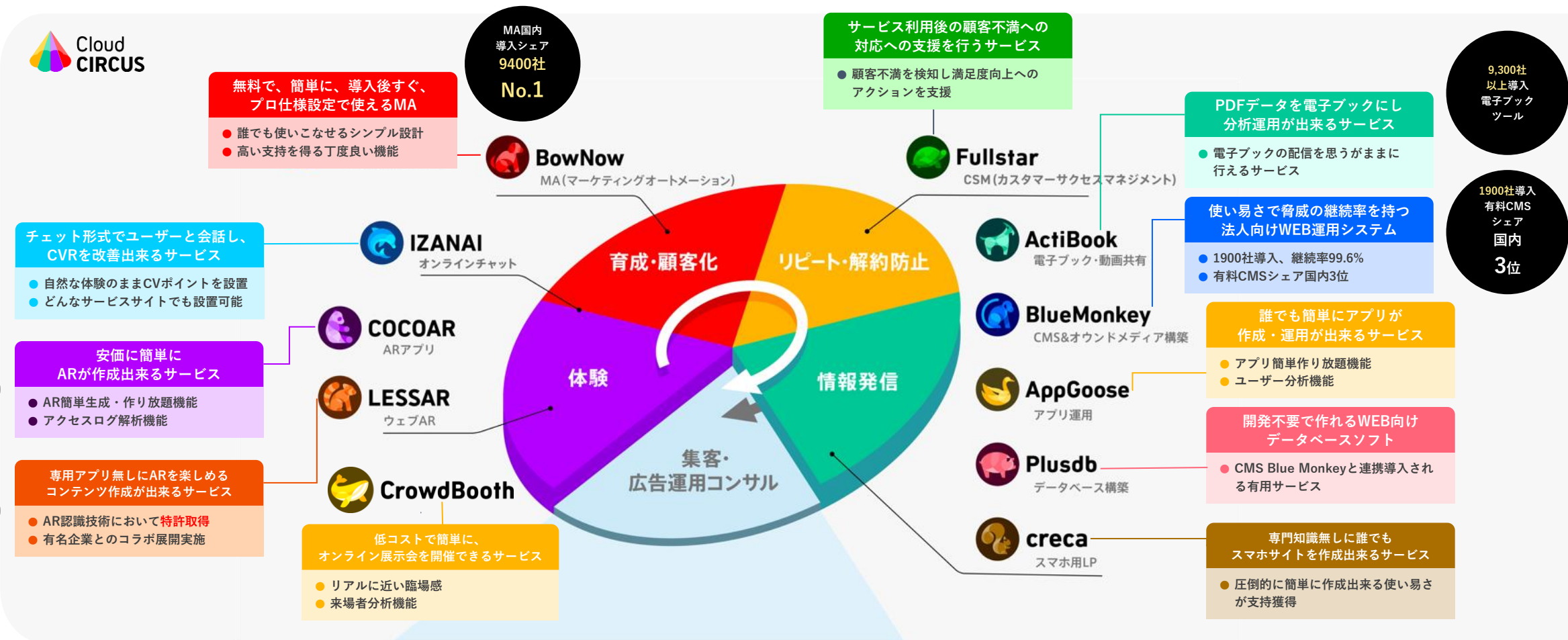
BtoB SaaS

- ・ Cloud CIRCUS MA Bizサイド全般担当
(国内導入社数5,000社)
- ・ Cloud CIRCUS CSM 事業責任者

BtoCサブスク

- ・ 定額制コリビングサービス「HafH」立ち上げ

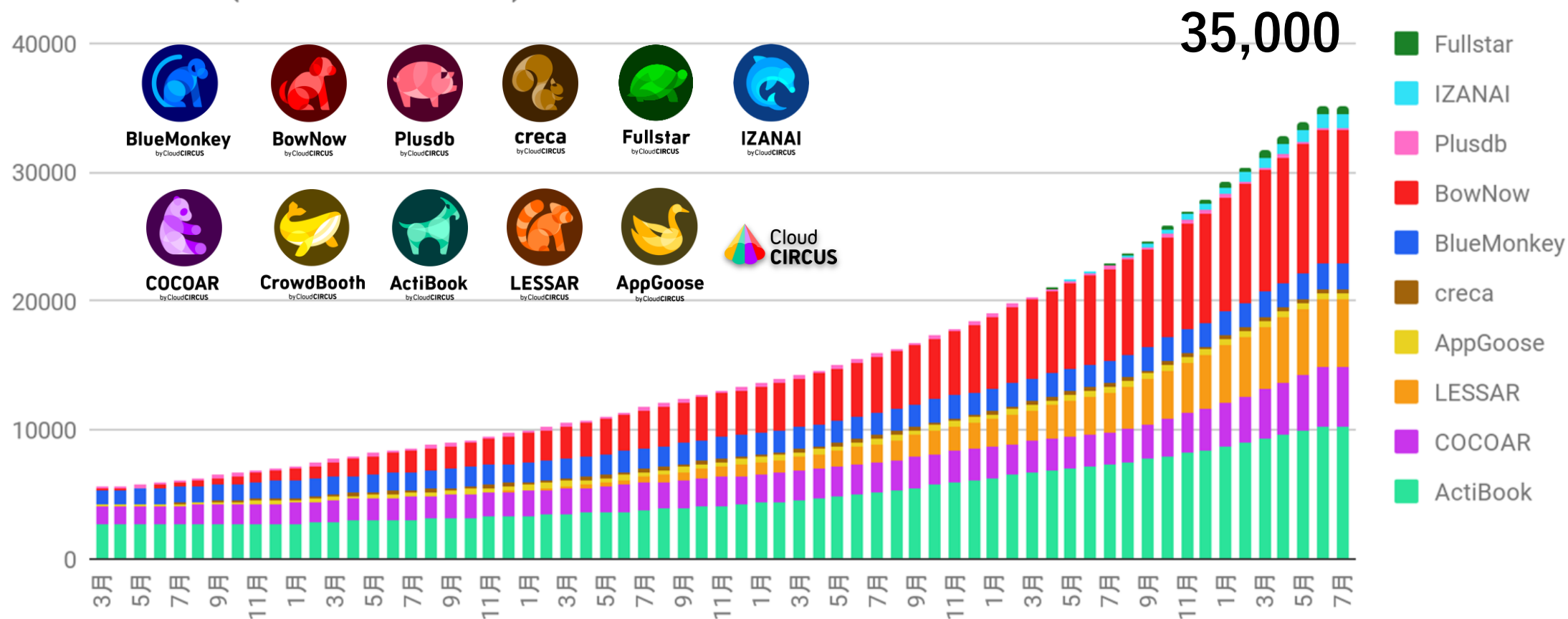
“ 安価で、簡単に、使いこなせる、顧客を増やす5つの課題領域「情報発信」「集客」「顧客体験」「価値向上」「見込顧客育成と顧客化」「解約防止・リピート増」を実現するSaaSツール群です。



“

22年6月段階で**35,000導入を突破**。中小企業の支持を大きく広げて成長。

全プロダクト (2017.3 - 2022.6)



“ 安価で、簡単に、使いこなせる、顧客を増やす5つの課題領域「情報発信」「集客」「顧客体験 価値向上」「見込顧客育成と顧客化」「解約防止・リピーター獲得」を実現するSaaS製品群です。



Fullstar



無料で、簡単に、導入後すぐ、プロ仕様設定で使えるMA
● 誰でも使いこなせるシンプル設計
● 高い支持を得る丁度良い機能

MA国内 導入シェア No.1 6,000社

BowNow MA(マーケティングオートメーション)

無料から簡単に作れる 顧客体験を向上させるチャットボット
● 無料で簡単、チャット作成機能
● 入力フォーム変更

IZANAI チャットボット

導入実績 70以上の業種 2,400社以上

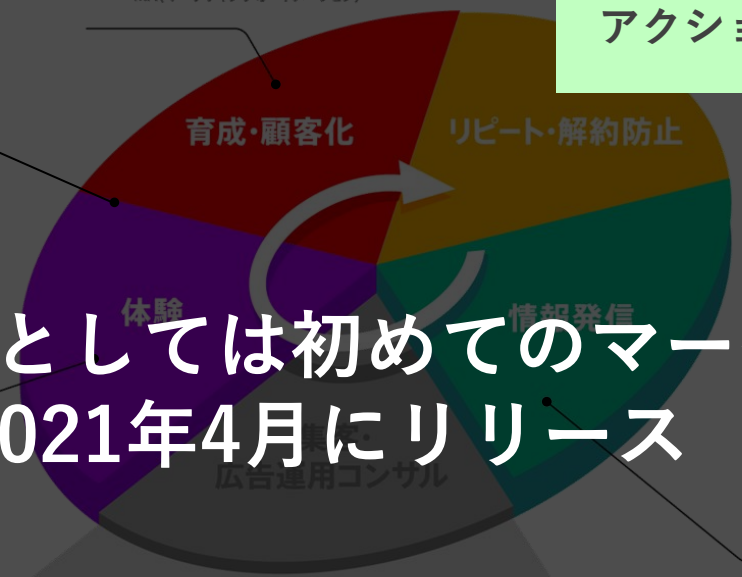
安価に簡単にARが作成出来るサービス
● AR単生成・作り放題機能
● アクセスログ解析機能

COCOAR ARアプリ

AR認識技術 特許取得

専用アプリ無しにARを楽しめるコンテンツ作成が出来るサービス
● AR認識技術において特許取得
● 有名企業とのコラボ展開実施

AR ESSAY



サービス利用後の顧客不満への対応への支援を行うサービス
● 顧客不満を検知し満足度向上へのアクションを支援

サービス対応
● 顧客不満アクション

ActiBook 電子ブック・動画共有

BlueMonkey CMS&オウンドメディア構築

BlueMonkey アプリ運用

Plusdb データベース構築

creca スマホ用LP

法人向けWEB運用システム
● 1600社導入、継続率99.6%
● 有料CMSシェア国内3位

誰でも簡単にアプリが作成・運用が出来るサービス

アプリ簡単作り放題機能

開発不要で作れるWEB向けデータベースソフト
● CMS Blue Monkeyと連携導入される有用サービス

専門知識無しに誰でもスマホサイトを作成出来るサービス
● 圧倒的に簡単に作成出来る使い易さが支持獲得

6,700社以上導入 電子ブックツール

1700社導入 有料CMSシェア 国内3位

クラウドサーカスとしては初めてのマーケティング以外のSaaSとして、2021年4月にリリース



① ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

② チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③ 到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④ サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという想いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



①ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

②チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという想いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



①ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

②チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという思いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



① ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

② チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③ 到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④ サービスの本格リリース

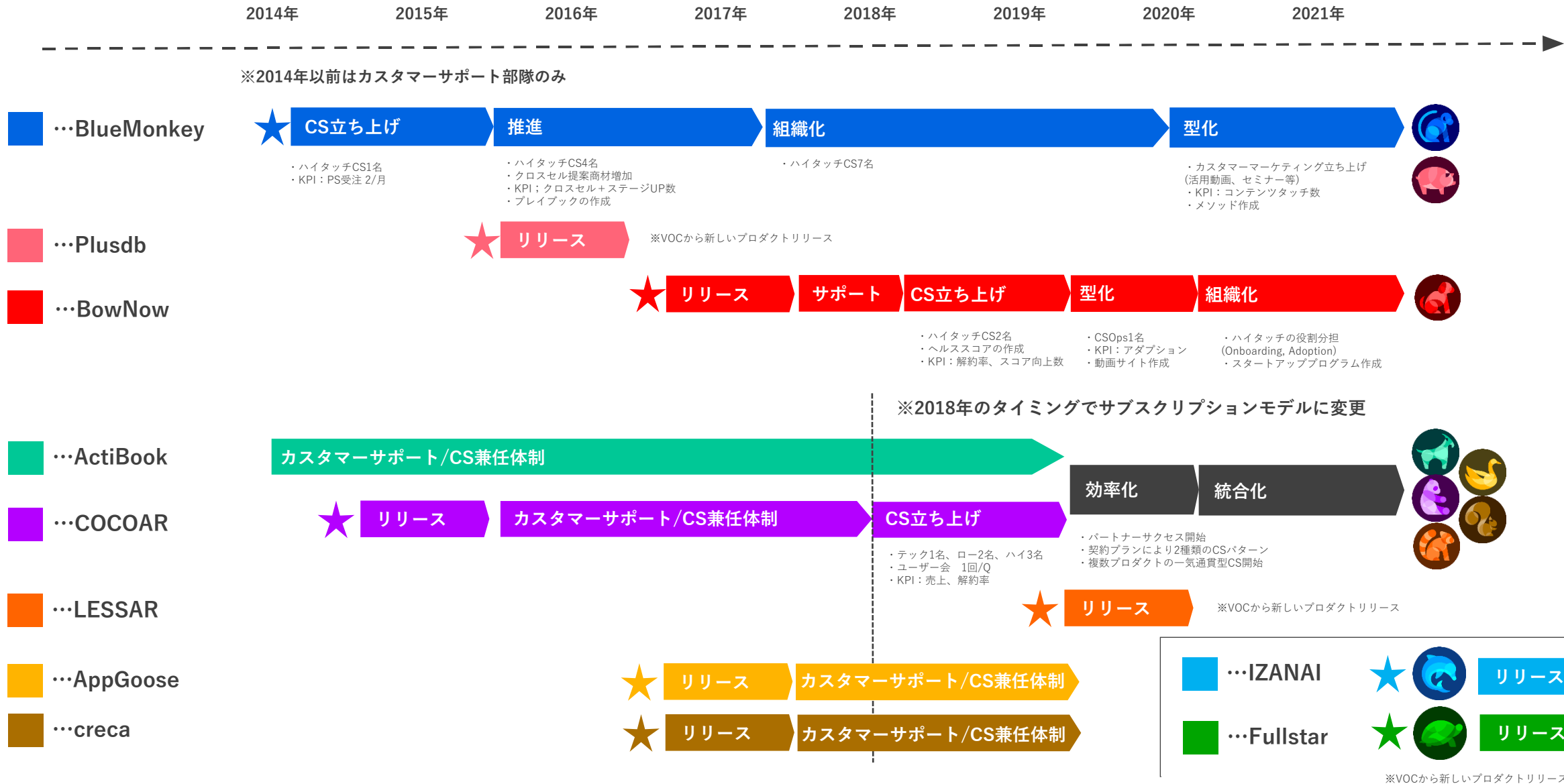
他社SaaSも助けたいという想いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



クラウドサーカスの カスタマーサクセスについて

各プロダクトのCS体制の推移



ロータッチ、テックタッチで展開中の施策

ロータッチ

勉強会

新機能説明会

新機能リリース
メール

ユーザー会

設定トレーニング

テックタッチ

ステップメール

チュートリアル

チャットボット

トリガーメール

NPS®

CSAT

ポップアップ

ウェビナーアーカイブ
動画サイト

マニュアルサイト

各プロダクト活用
支援サイト

操作講習動画

ロータッチ、テックタッチで展開中の施策

ロータッチ

勉強会

新機能説明会

新機能リリース
メール

ユーザー会

設定トレーニング

テックタッチ

ステップメール

チュートリアル

チャットボット

トリガーマール

NPS®

CSAT

ポップアップ

ウェビナーアーカイブ
動画サイト

マニュアルサイト

各プロダクト活用
支援サイト

操作講習動画



…BlueMonkey
(サイト作成)



…BowNow
(MAツール)



…ActiBook
(動画閲覧分析)



…IZANAI
(チャットボット)



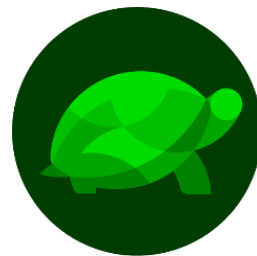
…Fullstar
(チュートリアル)





Fullstarとは

チュートリアルをノーコードで作成できる 国産CSMツール



Fullstar
by CloudCIRCUS

カスタマーサクセスにおけるチュートリアルとは

チュートリアル

プロダクト画面上で、注目してほしい箇所をハイライト、それ以外をグレーアウト、吹き出しを用いた説明を行い、プロダクトの設定を進める。

ユーザーが画面上で説明を見ながらプロダクトの設定を行えるため、機能活用率の向上、機能定着率の向上が見込める。

インタラクティブウォークスルー、ガイドツアー、ウェルカムスクリーン、オンボーディングチェックリスト等様々な種類がある。



チュートリアル以外にできること

アンケートの収集

プロダクトの満足度調査や定性的なアンケートを管理画面内に表示。

Slack通知

解約リスクが高いorエクспанション可能性が高いユーザーをアラート。

MAU,DAUの計測

自動でMAU,DAUを計算し、ダッシュボードに表示。

機能別活用頻度の可視化

機能別の活用頻度を集計、可視化。

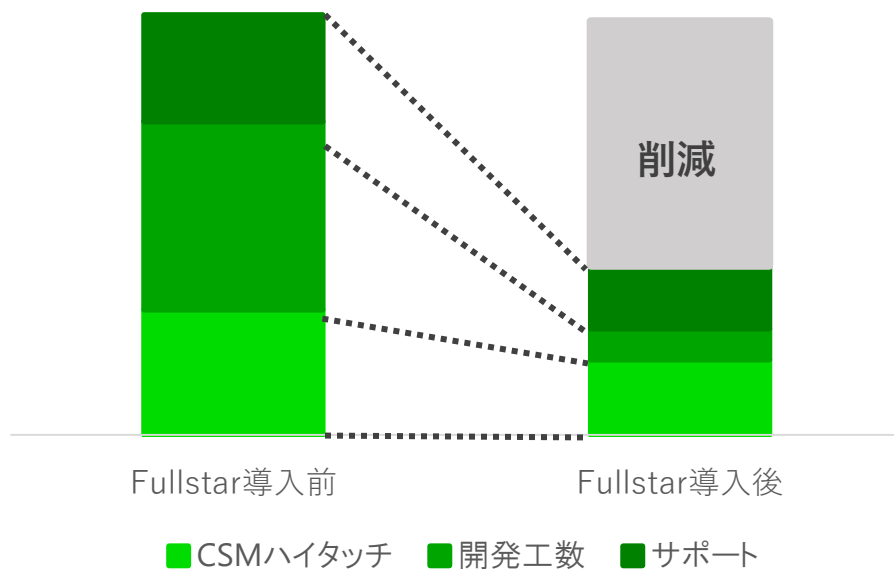
ポップアップの表示

任意のページでポップアップを表示。URL遷移設定も可能。

マルチプロダクト適用

複数のプロダクト（マニュアルサイト等含む）で実施、適用可能。

Fullstar導入で削減できる時間



01 サポート工数

事例A
「サポート対応時間が34時間→20時間に」

作成時間 34h→20h
人件費(時給) ×5,000円
削減金額 = 70,000円/月

02 開発工数

事例B
「チュートリアル開発時間が60時間→2時間に」

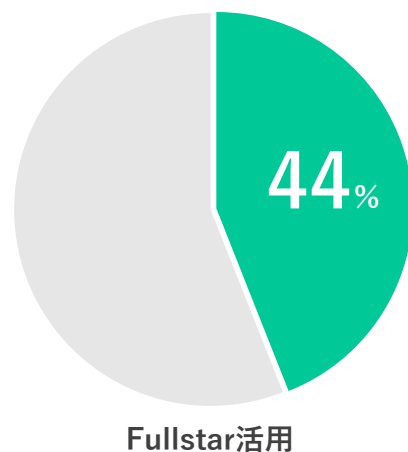
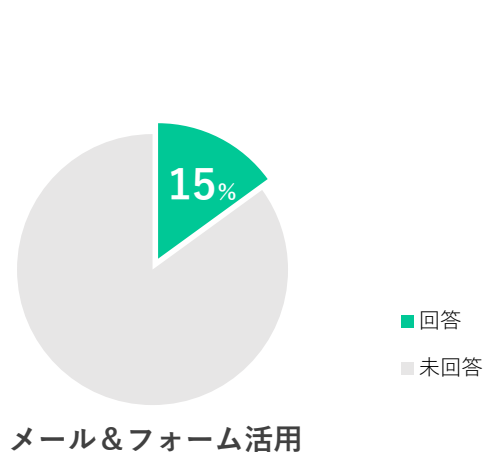
作成時間 60h→2h
人件費(時給) ×5,000円
削減金額 = 390,000円/月

03 ハイタッチ 支援工数

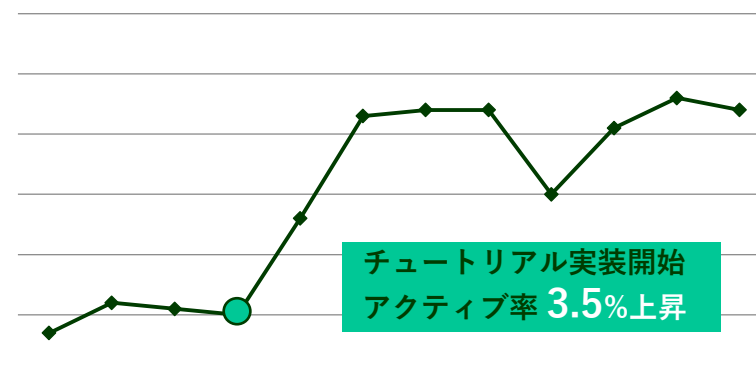
事例C
「ハイタッチフォローを40社→24社に削減」

ハイタッチ支援 40h→24h
人件費(時給) ×5,000円
削減金額 = 80,000円/月

Fullstar導入で顧客満足度 アンケートの回答率が大幅アップ



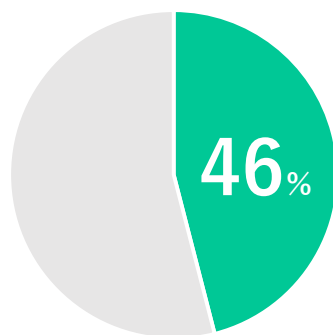
チュートリアル導入で アクティブ率(DAU/MAU)上昇



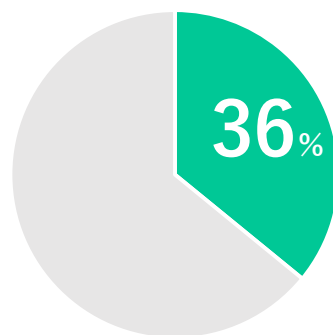
チュートリアル設置プロダクトのワンタッチ比率

カスタマーサポートにおけるワンタッチ
一度の返信で対応できるような簡単な問い合わせ内容のこと
(例：使い方や機能について)

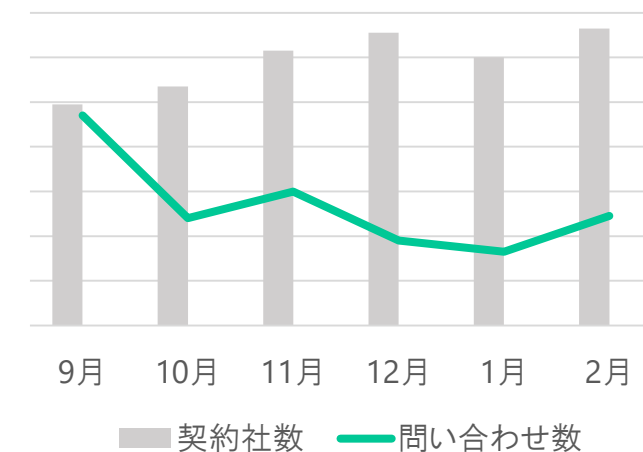
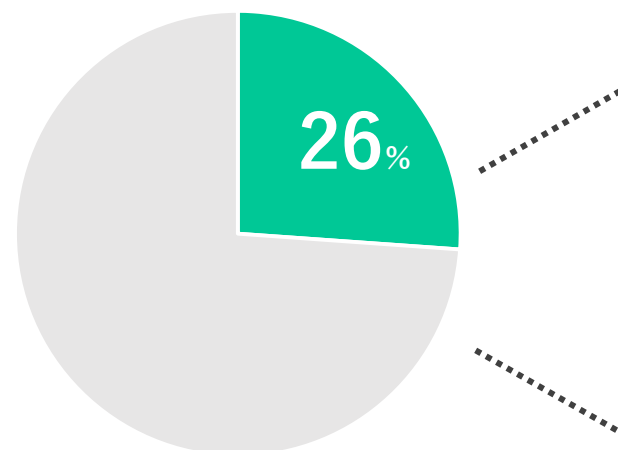
今までは契約社数の伸びに伴い、
サポートへの問い合わせ数も増加。
定型回答ができる「ワンタッチ」の内容を
チュートリアル化することにより、
「ワンタッチ比率の減少」
「全体的な問い合わせ数の減少」に成功



チュートリアル未設置のプロダクト
ワンタッチ比率41%



チュートリアル設置のプロダクト
ワンタッチ比率26%



ウェブAR作成SaaS「LESSAR」でのチュートリアル事例

Free登録後のオンボーディング促進、
CSハイタッチ工数の削減に成功！

初期設定完了率：**95%**

DAU/MAU率：**3.5%UP**



採用管理ツール「採用一括かんりくん」でのチュートリアル事例

ワンタッチの問い合わせ数を削減！

問い合わせ数：**10%** DOWN



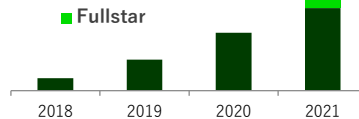
月間問い合わせ数10%削減&アンケート回答数450%に。採用一括かんりくんのFullstarを活用したカスタマーサクセスとは？

／HRクラウド株式会社様

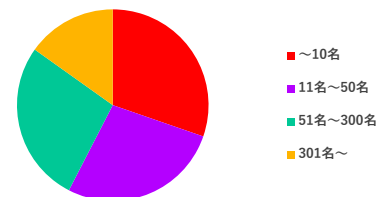
Fullstarプラン	Light	Free
想定利用者	ユーザーの活用レベルを個別に把握し、 効率的なハイタッチもしたい人向け	まずはテックタッチを実装し 対応工数を減らしたい人向け
月額費用(税抜き)	¥60,000	¥0
チュートリアル作成	無制限	1パターン
マルチプロダクト対応	✓	1つ
エンゲージメント作成/分析	✓	✓
コミュニケーション管理	✓	—
顧客データ連携	✓	—
メール配信 (実装予定)	✓	—
利用状況分析	✓	✓
専属カスタマーサクセス	✓	—

導入実績

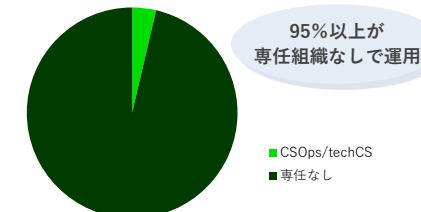
Cloud CIRCUSは500社以上のSaaS企業に選ばれています。



スタートアップ～大手SaaSまで幅広く導入されています。

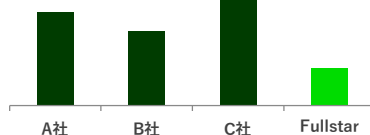


専任のCSOpsなしで導入できます。



選ばれる理由

価格
他社の1/3のコストで運用可能！



運用
99%ノーコードで導入/実装/更新
圧倒的手間いらず！

わずか数分で実装可能



カスタマーサクセス
2.2万社導入のCloud CIRCUS流
SaaSグロースノウハウ伝授！



POによるコンサルティング

サポート
月1～2回のオンボーディング支援



導入支援サポート

10の主要プロダクト詳細



BlueMonkey
by CloudCIRCUS



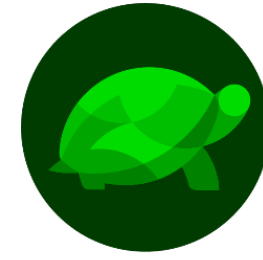
BowNow
by CloudCIRCUS



Plusdb
by CloudCIRCUS



creca
by CloudCIRCUS



Fullstar
by CloudCIRCUS



COCOAR
by CloudCIRCUS



ActiBook
by CloudCIRCUS



LESSAR
by CloudCIRCUS



AppGoose
by CloudCIRCUS



IZANAI
by CloudCIRCUS